

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県営住宅(宮古地区)	対象年度	令和6年度
------	--------------	------	-------

【目次】

I. 履行確認

1. 維持管理業務		1
(1) 保守・点検		
(2) 小規模修繕		
(3) 防犯・防災対策		
(4) 料金徴収業務		
2. 運営業務		2
(1) 利用実績		
1) 住宅入居率		
(2) 情報管理		

II. サービスの質の確認・評価		3
------------------	-------	---

III. 財務状況の確認・評価		4
-----------------	-------	---

1. 事業収支
 - (1) 収入
 - (2) 支出
2. 経営分析指標

IV. 総合評価		6
----------	-------	---

1. 目標
2. 評価結果

附表 経営状況分析シート		7
--------------	-------	---

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県営住宅(宮古地区)	対象年度	令和6年度
指定管理者	住宅情報センター株式会社 指定期間: 令和2年4月～令和7年3月	所管課	土木建築部 住宅課

I. 履行確認

1. 維持管理業務

(1) 保守・点検

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
保守・点検	○		沖縄県営住宅等 指定管理者業務 仕様書のとおり実施	業務報告書にて 確認	事業計画どおり に実施	関係法令等に基づき今後 も適切な点検に努めるこ と。

(2) 小規模修繕

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
維持修繕	○		沖縄県営住宅等 指定管理者業務 仕様書のとおり実施	業務報告書にて 確認	事業計画どおり に実施	団地の経年劣化に合わ せ、今後も修繕、計画修繕 等適切に実施すること。

(3) 防犯・防災対策

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
防火管理	○		沖縄県営住宅等 指定管理者業務 仕様書のとおり実施	業務報告書にて 確認	消防訓練を実施 した団地 14/14(団地)	今後も県営住宅防火管理 要領に基づき、防火管理 を適切に実施すること。

(4) 料金徴収業務

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
使用料徴収	○		沖縄県営住宅等 指定管理者業務 仕様書のとおり実施	業務報告書にて 確認	事業計画どおり に実施	今後も徴収率向上に努め ること。

※必要に応じて項目を追加・削除して記入すること。

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

1. 維持管理業務 取組改善案	団地の経年劣化に合わせ、保守・点検の徹底、及び台風災害等に対応するため計画修繕・緊急修繕に努める。 県営住宅防火管理要領に基づき、消防訓練の実施に努める。					
--------------------	--	--	--	--	--	--

※「1. 維持管理業務」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R7年度)の主な取組改善案を記入すること。

2. 運営業務

(1) 利用実績

[1) 入居率等]

	R5年度実績	事業計画 (目標値)	R6年度実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
住宅入居率	99.7%	99.5%	99.9%	100.2%	100.4%	指定管理者と連携を図り、迅速な空家修繕等に努める。

入居率等を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。

評価(①利用状況)

A

【評価基準（①利用状況）】

目標値に対する達成率

S：110%以上

A：100%以上、110%未満

B：80%以上、100%未満

C：80%未満

(2) 情報管理

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
基本協定書の個人情報取扱特記事項のとおり	○		個人データは県営住宅電算システムで適正に管理	電子データは指定管理者と県とを専用回線で接続している県営住宅電算システムで管理されている。 また、各種紙媒体は別途ファイリングを行うなど適切に管理されている。	事業計画どおり適切に実施	今後も入退去者情報等を適正に管理していく。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 運営業務 取組改善案	入居者が退去時において、家賃及び負担すべき修繕費(原状回復費)を未納のまま退去した場合、次の入居案内が遅れることがあるため、未納家賃及び修繕費へ敷金から充当を行うなど対策をとる。
------------------	---

※「2. 運営業務」「3. 自主事業」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R7年度)の主な取組改善案を記入すること。

Ⅱ. サービスの質の確認・評価

(宮古地区)

アンケート実施方法	全世帯配布(885世帯)	回答者数	446	アンケート内容	別紙参照
-----------	--------------	------	-----	---------	------

評価項目		第三者(利用者等)評価			指定管理者	現状分析・課題	
		令和5年度評価	令和7年度目標	令和6年度評価			
維持管理業務	施設・設備管理	〈満足度〉63 % (※1) ・満足 29 % ・やや満足 33% ・やや不満 24 % ・不満 11%	〈満足度〉80% (※1)	〈満足度〉76% (※1) ・満足38% ・やや満足39% ・やや不満18% ・不満6%	B	高齢化による安全性への要望には迅速に対応し、修繕業者へも丁寧な対応を指導。モラル問題については自治会と連携し、情報共有・対応・指導・通知文の配布を継続していきます。	入居者からの正当な要望等には現地調査を行い、県と指定管理者が連携し、改善等が図られるよう迅速な対応を行っている。引き続き入居者が快適に暮らせるように努めてほしい。
				(改善要望) ・設備老朽化による修繕対応 ・共用部の手摺設置 ・住人間のモラル問題			
運営業務	接客対応	〈満足度〉97% (※1) ・満足 65% ・やや満足 27% ・やや不満 1% ・不満 1%	〈満足度〉95% (※1)	〈満足度〉 98% (※1) ・満足 76% ・やや満足 22% ・やや不満 1% ・不満 0%	S	対応スタッフのスキル向上と案内内容の改善に努め、必要書類の説明を明確化。高評価の維持と相談しやすい体制の継続を図りながら、理不尽な対応への精神的負担にも配慮し、冷静かつ慎重な対応を徹底する。	引き続き入居者等からの苦情、要望等を汲み取り、業務改善に努めてほしい。
	(改善要望) ・共益費滞納問題の対応策 ・隣人騒音問題						
		駐車場について	〈満足度〉65% (※1) ・満足 28% ・やや満足 33% ・やや不満 17% ・不満 16%	〈満足度〉70% (※1)	〈満足度〉68% (※1) ・満足41% ・やや満足27% ・やや不満19% ・不満13%	C	迷惑駐車には貼紙・本人への注意・警察への通報で対応。今後は防止策の工事も進めます。駐車スペースの増設は毎年声をあげていますが、根本的な条例等の改定が必要と感じています。改善できる案件は迅速に取り組んでいきます。
	(改善要望) ・迷惑駐車の根絶 ・駐車区画の増設 ・駐車区画ラインの引き直し ・駐車区画地面のブロック穴の改善						
	緊急時の対応	〈満足度〉84% (※1) ・満足 37% ・やや満足 35% ・やや不満 10% ・不満 4%	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉92% (※1) ・満足 54% ・やや満足 38% ・やや不満 6% ・不満 2%	S	避難場所の視認性向上を目的に看板増設を提案し、自治会と連携を図る。緊急時の連絡手段は消防訓練や定期刊行物で再周知し、情報の周知徹底に努めていきます。	引き続き、緊急時における連絡体制を構築し、住民への周知を図るとともに、高齢者や要配慮者を含めた入居者の安心安全のため対応にあたってほしい。
	(改善要望) ・避難場所表示の明示化 ・緊急時の連絡方法を周知 ・避難経路改善(裏道整備、経路の確保) ・火災報知器の誤作動						
総合評価 (各評価項目の平均)		〈満足度〉 77% (※1)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉 84%	評価 (②満足度)	(自己評価) 昨年度より満足度は全体的に向上。施設設備・駐車場管理の課題を見直し、入居者が安心して暮らせる環境づくりに尽力。苦情・要望には適切に対応し、親切丁寧な姿勢を継続していきます。	これまで培ってきたノウハウを活かし、県営住宅のより良い環境づくりのため、入居者からの苦情や要望に適切に対処している。引き続き入居者の立場にたった親切丁寧な対応を心がけてほしい。
				A			

※評価項目については、施設の態様に応じて適宜設定すること。
※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

【評価基準 (②満足度)】

総合評価においては各評価項目の満足度の平均
各評価項目においてはそれぞれの満足度
S : 90%以上
A : 80%以上、90%未満
B : 70%以上、80%未満 C : 70%未満

※満足度とは、指定管理者が提供するサービスに対する利用者の満足度のことをいうものとし、回答選択肢のうち、中位を超える割合により算定するものとする。

Ⅱ. サービスの質の確認・評価の取組改善案	昨年に引き続き、修繕を中心とした施設管理の質を向上させることを目指します。 計画修繕については、重要度の高い内容と入居者から要望の多い項目を慎重に精査し、優先順位を明確にして対応を進めてまいります。
-----------------------	--

※「Ⅱ. サービスの質の確認・評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(令和7年度)の主な取組改善案を記入すること。

Ⅲ. 財務状況の確認・評価

1. 収支

(1) 収入

単位:千円

収入項目	R5年度実績	事業計画	R6年度実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	0	0	0	—	—	
指定管理料(業務管理費)	18,600	18,600	18,600	100%	100%	
指定管理料(修繕費)	149,241	125,000	159,533	107%	128%	34,533千円追加配当
合計(A)	167,841	143,600	178,133	106%	124%	
(現状分析・課題)						
県営住宅の指定管理者制度は利用料金制ではなく、基本協定書で定められた業務管理費を指定管理料として支払っている。また、修繕費については別途年度協定に基づいて支払っている。						

(2) 支出

単位:千円

支出項目	R5年度実績	事業計画	R6年度実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	17,489	12,518	15,190	86.9%	121.3%	
賃金	0	0	0	—	—	
旅費	164	249	168	102.4%	67.5%	
需用費	3,553	1,530	1,897	53.4%	124.0%	
役務費	1,108	1,444	1,698	153.2%	117.6%	
委託料	0	0	0	—	—	
使用料及び賃借料	1,200	1,192	943	78.6%	79.1%	地代家賃
修繕費	149,241	125,000	159,533	106.9%	127.6%	
管理人手当	0	0	0	—	—	
水道管理費	0	0	0	—	—	
負担金	0	0	0	—	—	
その他	4,014	1,667	3,992	99.5%	239.5%	間接費、減価償却費等
合計(B)	176,769	143,600	183,421			
(現状分析・課題)						
県営住宅の指定管理者制度は利用料金制ではなく、基本協定書で定められた業務管理費を指定管理料として支払っている。また、修繕費については別途年度協定に基づいて支払っている。						

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

2. 経営分析指標

単位:千円

評価指標	R5年度実績	事業計画	R6年度実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
事業収支(C) (収入(A)－支出(B))	-8,928	0	-5,288	59.2%	—	
収益率 (事業収支(C)／収入合計(A))	-5.3%	0.0%	-3.0%	55.8%	—	
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))						利用料金制は導入していない。
人件費比率 (人件費／支出(B))	63.5%	67.3%	63.6%	100.1%	94.5%	支出Bのうち、業務管理費で計算
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	0.0%	0.0%	0.0%	0	0	支出Bのうち、業務管理費で計算
利用者あたり管理コスト (支出(B)／利用者数)	176	149	190	108.3%	127.7%	管理戸数965戸 (R7.3.31時点)
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料／利用者数)	167	149	185	110.8%	124.0%	管理戸数965戸 (R7.3.31時点)
(現状分析・課題)						

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

評価(③財務状況)

B

【評価基準(③財務状況)】
 収益率(事業収支／収入合計)
 A: 0%以上
 B: -5%以上、0%未満
 C: -5%未満

Ⅲ. 財務状況の確認・評価 取組改善案	県営住宅の指定管理者制度は利用料金制ではなく、基本協定書に基づき業務管理費・修繕費を支払っているため、その範囲で支出を行う必要がある。今後も計画どおりとなるよう経費節減に努める必要がある。
------------------------	--

※「Ⅲ. 財務状況の確認・評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R5年度)の主な取組改善案を記入すること。

【経営分析指標の評価の考え方】

評価指標	計算方法	評価の考え方
事業収支	収入－支出	事業収支がマイナスの場合、継続性の面で課題となるため、県、指定管理者で協力して黒字化のための方策を協議する必要がある。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。
収益率	事業収支／収入	計画、過年度実績、類似施設と比較して、安定したものとなっているか、適切な範囲内となっているか確認する。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※計画等に対し上昇している場合、必要な変動費が十分に充てられているか確認すること。また、計画等に対し減少している場合、当初の収支見込が適切であったか精査すること。
利用料金比率	利用料金収入／収入	指定管理者の主な収入源がどこにあり、それが安定したものであるかを確認する。 ※過年度実績に対し増減がある場合には、利用料金そのものの増減によるものか、自主事業等其他収入の増減によるものかなど、その要因を整理すること。
人件費比率	人件費／支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※変動がある場合には、人件費そのものの増減によるものか、その他支出項目の増減によるものか、その要因を整理すること。 ※人件費の減少がある場合には、それによって効率が低下していないかを確認する。また、人件費の増加がある場合には、求められる管理水準に対し必要な措置か確認すること。
外部委託費比率	外部委託費合計／支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※増減がある場合には、外部委託の範囲が仕様書等に定める適切な範囲内となっているか、外部委託の活用が業務の効率化に繋がっているか確認する。
利用者あたり管理コスト	支出／利用者数	利用者1人当たりに対する管理コストについて、過年度実績や類似施設と比較することにより、当該施設の効率性を確認する。(コストが抑えられていても利用者が減少していないか、あるいは利用者は増加しているがコストがかかり過ぎていないかなど) ※変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※過年度に対し上昇している場合、現状の利用者数に対して支出が過大になっていないか確認する。また、過年度に対し減少している場合、現状の利用者数に対し、必要な変動費が十分に充てられているか確認する。
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料／利用者数	利用者1人当たりに対する県の財政負担を確認する。 過年度実績や類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。

IV. 総合評価

1. 目標

評価項目		評価指標	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	備考
成果指標	①入居率	入居率	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	
	②満足度	満足度	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	
財務指標	③財務状況	収益率	1.0%	1.0%	1.0%	1.0%	

2. 評価結果

評価項目		評価指標	R5年実績	事業計画 (目標値)	R6年実績	前年比	計画比	現状分析・課題	評価 (点数)	取組改善案	R6年 目標値
成果指標	①入居率	入居率	99.7%	99.5%	99.9%	100%	100%	指定管理者と連携を図り、迅速な空家修繕等に努める。	A (10点)	入居者が退去時において、家賃及び負担すべき修繕費(原状回復費)を未払いのまま退去した場合、次の入居案内が遅れることがあるため、退去修繕費へ敷金の充当を行うなどの対策により入居率の向上を図る。	99.5%
	②満足度	満足度	77.0%	90.0%	84.0%	109%	93%	これまで培ってきたノウハウを活かし、県営住宅のより良い環境づくりのため、入居者からの苦情や要望に適切に対処しており、引き続き入居者の立場にたった親切丁寧な対応を心がけてほしい。	A (10点)	入居者からの要望等は現地調査を行うなどして汲み取り、引き続きサービスの向上・業務改善を図るとともに、台風災害等時の緊急対応について、入居者へ周知徹底を図るなど、入居者の安全・安心の確保を図る。	90.0%
財務指標	③財務状況	収益率	-5.3%	1.0%	-3.0%	57%	-300%	県営住宅の指定管理者制度は利用料金制ではなく、基本協定書及び年度協定書に基づき業務管理費・修繕費を支払っているため、その範囲で支出を行う必要がある。今後は計画どおりとなるよう経費節減に努める必要がある。	B (0点)	県営住宅の指定管理者制度は利用料金制ではなく、基本協定書及び年度協定書に基づき業務管理費・修繕費を支払っているため、その範囲で支出を行う必要がある。今後は計画どおりとなるよう指定管理者と連携を図り、経費節減に努める。	1.0%
活動指標	④重点取組事項	住宅使用料収納率(現年)	98.7%	99.2%	98.8%	100%	100%	県営住宅使用料は県営住宅の管理運営に係る費用の財源である。県営住宅使用料全体の徴収率は全国平均に比べ低い水準となっていることから、徴収率向上に努める必要がある。	A (5点)	入居者に専門相談窓口や家賃減免制度の周知を行うとともに、滞納が見込まれる場合は通知、電話及び訪問等により接触し諸制度の活用を促し引き続き滞納を防ぎ徴収率向上に努める。	98.7%
総合評価		概ね適正に管理運営されている							A (25点)		

※重点取組事項の「評価指標」には具体的な取組内容を記載すること。
※「総合評価欄」には、モニタリングの実施結果に基づき、施設の管理運営が適正に行われているか所見を記載すること。
※「現状分析・課題」、「取組改善案」は6-I～IIIから転記する。
※「7年度目標値」は、「取組改善案」を踏まえ、現年度の目標を可能な限り数値目標として設定する。

【評価基準】

- ①利用状況
目標値に対する達成率
S：110%以上
A：100%以上、110%未満
B：80%以上、100%未満
C：80%未満
- ②満足度
総合評価における満足度（各評価項目の平均値）
S：90%以上
A：80%以上、90%未満
B：70%以上、80%未満
C：70%未満
- ③財務状況
収益率（事業収支／収入合計）
A：0%以上
B：-5%以上、0%未満
C：-5%未満
- ④重点取組事項

【総合評価基準】

総合評価基準	
S	40点以上 かつ各評価項目においてC評価がないこと
A	25点以上
B	10点以上
C	5点以下

【各評価項目点数】

	① 利用状況	② 満足度	③ 財務状況	④ 重点 取組事項
S	20	20	—	10
A	10	10	5	5
B	0	0	0	0
C	-10	-10	-5	-5

経営状況分析シート【施設名称:沖縄県営住宅(宮古地区)】

指標				直 営	指定管理(平成18年度から指定管理者制度)													
			単位	H17	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
成果指標	管理戸数	目標																
		実績	戸	1,019	1,019	1,019	1,019	1,019	1,019	1,019	1,019	1,019	1,019	971	941	1,008	1,007	965
		目標比																
		H17比	%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	92%	99%	99%
財務指標	指定管理料		千円	22,199	15,724	15,327	15,327	15,765	16,000	16,000	16,000	16,000	16,547	18,600	18,600	18,600	18,600	18,600
	県負担割合(指定管理料／管理費計)		%		98.0%	103.7%	96.7%	100.0%	100.0%	100.5%	64.3%	70.1%	100.0%	91.7%	84.4%	79.2%	67.6%	77.9%
	利用料金収入		千円	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	利用料金比率(利用料金／収入計)		%	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	収入計		千円	22,199	15,724	15,327	15,327	15,765	16,000	16,000	16,000	16,000	16,547	18,600	18,600	18,600	18,600	18,600
	管理費計		千円	22,199	16,051	14,783	15,852	15,765	16,000	15,928	24,872	22,809	16,547	20,290	22,038	23,494	27,528	23,888
	収支		千円	0	-327	544	-525	0	0	72	-8,872	-6,809	0	-1,690	-3,438	-4,894	-8,928	-5,288
	収益率(収支／収入計)		%	0	-2.1%	3.5%	-3.4%	0.0%	0.0%	0.5%	-55.5%	-42.6%	0.0%	-9.1%	-18.5%	-26.3%	-48.0%	-28.4%
/単位	一戸あたり管理コスト		円	21,785	15,752	14,507	15,556	15,471	15,702	15,631	24,408	22,384	16,238	20,896	23,420	23,308	27,337	24,754
	一戸あたり指定管理料		円	21,785	15,431	15,041	15,041	15,471	15,702	15,702	15,702	15,702	16,238	19,156	19,766	18,452	18,471	19,275
	一戸あたり利用料金収入		円	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※平成17年度は全地区に係る委託料について、現行の管理数で案分した数値を記入。

